



## TRAINERPROFIL

Geburtstag: 30.09.1963  
Geburtsort: Brühl  
Familienstand: verheiratet  
Anschrift: Jupiterstraße 12  
52388 Nörvenich  
Tel.: +49-24 26-90 12 48  
Fax: +49-24 26-90 15 14  
Mobil: +49-172-85 46 151

seit 07/1998 Freiberuflicher Trainer und Coach  
11/1997 - bis 07/1998 Leiter Fachgebiet  
„Trainingsdurchführung / Product Support  
Automotive“; ESG GmbH, München  
1990 - 1997 Projektleiter / Key Account Manager  
INTEA Trainings- und Entwicklungsagentur  
ab Juni 1995 Geschäftsführer der  
Tochtergesellschaften in Polen und Ungarn  
1988 - 1989 Länderreferent Vertrieb/Marketing Export  
Joh. Vaillant GmbH u. Co., Remscheid  
1984 - 1987 Sachbearbeiter Verkauf/Export; PHB  
Weserhütte AG, Köln  
1980 - 1984 Ausbildung zum Industriekaufmann;  
Grundwehrdienst



## TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE

Kundenbetreuung, Kundenakquisition, Leitung von Projekten im In- und Ausland, Aufbau und Leitung von Auslandsniederlassungen, Personalauswahl und -führung, Konzeption und Durchführung von Trainings, Einzelcoachings





## COACHING- UND TRAININGSERFAHRUNG

### Automobilindustrie

- ✓ Grundlagen der Kommunikation für Mitarbeiter im Kfz-Gewerbe
- ✓ Kundenorientierung im Kfz-Handwerk (auch in Englisch)
- ✓ Führungsklausuren zur Mitarbeiterentwicklung im Kfz-Handwerk
- ✓ Train-the-Trainer und Coaching für technische Trainer
- ✓ Training zur Einführung eines Gewährleistungsabwicklungssystems
- ✓ Führungskräfte-Training (prozessbegleitend zu TQM)
- ✓ Ausbildung von Serviceberatern
- ✓ Zielgerichtete Gesprächsführung für Serviceberater einer Luxus-Automarke
- ✓ Einzelcoaching für Verkäufer (auch Kundenakquisition)
- ✓ Produkttraining
- ✓ GAV Ausbildung (inkl. Entwicklung der Module)
- ✓ Verkaufstraining für Nutzfahrzeugverkäufer (Transporter und Schwerlast)
- ✓ Messtraining für die IAA Nutzfahrzeuge
- ✓ Marketing Coaching
- ✓ Coaching in allen Servicebereichen

### Telekommunikation

- ✓ Kundenorientierung für Call Center Agents
- ✓ Produkttraining
- ✓ Training und Coaching technische Hotline und Störungsmanagement
- ✓ Verkaufstraining und Coaching im In- und Outbound
- ✓ Verkaufstraining
- ✓ Einzelcoaching für Verkäufer und Account Manager





## Dienstleitungen

- ✓ Einzelcoaching für Personalberater (Kundenakquisition)
- ✓ Training - Kundenhotline einer Grossbank
- ✓ Kundenorientierung für Existenzgründer (im Auftrag einer Grossbank)
- ✓ Schwachstellenanalyse in Bezug auf die Beziehung zu einem Großkunden bei einer spanischen Tochtergesellschaft eines deutschen Dienstleistungsunternehmens

## Handel

- ✓ Verkaufstraining (Elektrofachhandel und -grosshandel)
- ✓ Verkaufstraining für Multiplikatoren im Call Center eines führenden Versandhandelsunternehmens
- ✓ Verkaufstraining für Fachverkäufer im Auftrag einer deutschen Käserei

## Produktion

- ✓ Einführung eines QM-Systems nach DIN/EN/ISO 9000 (in spanischer Sprache)





## BERUFLICHE WEITERBILDUNG

1985 - 1988	Staatlich geprüfter Betriebswirt Fachrichtung Außenhandel, IHK Köln
1991 / 1992	Train-the-Trainer Programm (4 Module), Volker Dybbert (BDVT)
Januar 1993	Intensiv Sprachkurs „Wirtschaftsspanisch“, CEBANC, San Sebastian
Oktober 1994	Verkaufstraining Professional Selling Skills III Learning International GmbH, Düsseldorf
Januar 1995	TQM-Berater (TS/S) in Industrie- und Dienstleistungsunternehmen
Mai 1996	Ausbilder-Eignungsprüfung, IHK Köln
April 1999	Grundausbildung BCI Bambeck-Competence-Instrument (Potentialanalyse) Dr. Harald Hauschild, Bonn
Februar 2000	Intensivtraining Rhetorik Günter Zienterra Institut für Rhetorik und Kommunikation, Bornheim
Dezember 2003	DI SG – Autorisierung, Friedbert Gay, DI SG-Training GmbH, Remchingen





## SONSTIGE KENNTNISSE

Sprachen: Englisch und Spanisch verhandlungssicher  
Französisch-Grundkenntnisse

EDV: Windows 95/98/NT/2000/XP,  
MS-Office,  
MS FrontPage,  
Unlead Photo Impact (Bildbearbeitung),  
DMS Systeme im KfZ-Bereich

## MITGLIEDSCHAFTEN



TT-Netzwerk-Partner im  
Trainertreffen Deutschland